

Marktconsultatie

Kwalitatieve klantonderzoeken t.b.v. Dienst Justis

Kenmerk: JUS-KTOKWALITA-23

Datum: 13-11-2023

Inleiding

Deze consultatie is door het Inkoop Uitvoeringscentrum Dienst Justitiële Inrichtingen (IUC DJI) opgesteld om meer informatie te verkrijgen met betrekking tot kwalitatieve klantonderzoeken ten behoeve van Dienst Justis, als voorbereiding voor een mogelijk op te starten (Europese) aanbesteding.

Het doel van een consultatie is:

- meer inzicht verkrijgen in beschikbare ervaring en in het marktaanbod;
- een beeld te krijgen van visies, suggesties, ideeën en ontwikkelingen van marktpartijen en de markt;
- het vroegtijdig betrekken en interesseren van de marktpartijen in de mogelijke aanbesteding;
- te bepalen welke aanbestedingsstrategie het meest geschikt is voor het mogelijk aan te besteden onderwerp;
- het toetsen van eigen uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen.

De specifieke doelen die het Inkoop Uitvoeringscentrum Dienst Justitiële Inrichtingen (IUC DJI) wil bereiken met deze consultatie zijn opgenomen in hoofdstuk 1.

De organisatie

Justis is een onderdeel van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Daar waarvan de politiek en de samenleving betrouwbaarheid belangrijk vindt, beoordeelt screeningsautoriteit Justis dit van personen en organisaties ter bevordering van een veilige en rechtvaardige samenleving. Justis draagt bij aan de rechtsstaat, aangezien de rechtsstaat alleen goed kan functioneren als de betrouwbaarheid en veiligheid is gewaarborgd. Onafhankelijk en met oog voor privacy weegt Justis, de belangen van het individu af tegen de belangen van de samenleving. Zij heeft daarvoor toegang tot unieke informatie. Justis ziet zichzelf, samen met haar meer dan 250 medewerkers, als een ambitieuze uitvoeringsorganisatie die haar taken zorgvuldig en betrouwbaar uitvoert. Zij werkt vanuit het perspectief van de burger en vanuit het bewustzijn dat haar beslissingen diep kunnen ingrijpen in de levens van mensen. Meer informatie over Justis kunt u vinden via www.justis.nl.

Opbouw van dit document:

Hoofdstuk 1: beschrijft de consultatie.

Hoofdstuk 2: bevat informatie en indieningsinstructies omtrent de consultatieprocedure.

Bijlage A: uitgangspunten en randvoorwaarden consultatie.

Bijlage B: de consultatievragen

Van harte uitgenodigd

Iedere marktpartij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de consultatie kan deelnemen. Wij willen graag van uw kennis en ervaring gebruikmaken. De vragen die wij hebben met betrekking tot het uitvoeren van kwalitatieve klantonderzoeken zijn opgenomen in bijlage B. Wij kijken uit naar uw input!

1. De consultatie

Justis stelt bij het screenen de mens centraal en wil daarom de klant betrekken bij het verbeteren van de dienstverlening. In 2022 en 2023 hebben enkele klantpanelonderzoeken plaatsgevonden. De panelonderzoeken hebben bruikbare informatie opgeleverd en aangetoond dat het van belang is dat de kwalitatieve onderzoeken structureel worden uitgevoerd.

Justis heeft tot op heden voor de verschillende klantonderzoeken verschillende bureaus ingezet. Om de efficiency en effectiviteit te verhogen is het voor Justis van belang om uiteindelijk met één opdrachtnemer de gevraagde onderzoekswens uit te voeren.

Alle klantonderzoeken hebben als doel de (toekomstige) klant een stem te geven en zo de dienstverlening van Justis klantgericht, efficiënter en toekomstbestendiger te maken. Met behulp van klantonderzoek kan Justis haar dienstverlening evalueren en verbeteren. Eventuele knelpunten worden gesignaleerd met als doel niet alleen een tevreden klant, maar ook een tevreden opdrachtgever en een zo efficiënt mogelijke dienstverlening.

Binnen Justis zijn er de volgende verschillen kwalitatieve klantonderzoeken te onderscheiden:

- Panelonderzoek voor klantreizen. In een panelonderzoek is de opdrachtnemer in staat om een onderzoek uit te voeren over alle fasen van de klantreis heen. Het panelonderzoek moet inzicht kunnen verschaffen over de klantbeleving tijdens alle contactmomenten (touchpoints).
- Gebruikersonderzoek. De opdrachtnemer is in staat om de gebruiksvriendelijkheid van onze offline en online communicatiekanalen te onderzoeken.
- Communicatieonderzoek. De opdrachtnemer is in staat om de begrijpelijkheid van o.a. brieven, formulieren en brochures te onderzoeken.

Een volledig onderzoekstraject bestaat momenteel uit de volgende fasen:

1. Voorbereiding: probleemverkenning; formuleren van de onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen; adviseren over de onderzoeksopzet; voeren van een startgesprek.
2. Uitvoering: opstellen van een gespreksplan;
3. Oplevering: rapportage van de inzichten, al dan niet aangevuld met advies en vertaling naar acties; debrief; optioneel: presentatie, faciliteren workshop, maken infographic, maken videocompilatie en/of -graphic.

2. Procedure consultatie

Door deelname aan deze consultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de uitgangspunten en randvoorwaarden zoals opgenomen in bijlage A.

2.1 Planning

Voor deze consultatie houdt het IUC DJI onderstaande planning aan:

Activiteit	Uiterlijke datum
Versturen consultatie	13 november 2023
Uiterste datum indienen reactie consultatie	1 december 2023
Optioneel: Planning gesprekken*	In overleg met marktpartijen

* deelnemers worden vroegtijdig geïnformeerd over onder meer de inhoud, plaats, datum en tijd.

Aan bovenstaande planning kunt u geen rechten ontlenen. Het IUC DJI kan deze planning tussentijds aanpassen indien daar aanleiding toe bestaat. De planning is derhalve indicatief, waarbij de zorg in acht wordt genomen om de planning aan te houden.

2.3 Indienen reactie consultatie

Deelnemers worden gevraagd de antwoorden op de in bijlage B opgenomen vragen in te dienen op TenderNed via de 'Berichtenmodule'. U wordt verzocht uw reactie uiterlijk op de in de planning opgenomen datum in te dienen.

Naar aanleiding van de ingediende reacties houdt het IUC DJI de optie open om deelnemers uit te nodigen om (mondeling) een aanvullende toelichting te geven op de door hun ingestuurde informatie. Dit kan middels een plenaire sessie of op basis van individuele gesprekken in de vorm van een presentatie en/of aanvullende vragen.

Het IUC DJI is uitdrukkelijk niet verplicht iedere deelnemer voor een nadere toelichting uit te nodigen, dan wel een opgave van redenen te geven waarom een partij wel of niet is geselecteerd.

2.4 Afronden consultatie

Van alle binnengekomen input maken wij een geanonimiseerd verslag. Het verslag bevat de conclusies zoals deze door ons zijn verwoord. In het geval Dienst Justis besluit over te gaan tot het opstarten van een Europese Aanbesteding dan voegen wij het verslag toe aan de uiteindelijke Europese aanbesteding. Door in te schrijven op deze marktconsultatie gaat u hiermee akkoord.